

ACTION MEDICAL VIA ROMA, 457 90139 PALERMO	MANUALE DELLA QUALITÀ	Rev. 03
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Data 27/03/2018
		Pag. 1 di 2

La direzione della SOCIETÀ si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della SOCIETÀ diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone la SOCIETÀ sono:

- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami ,elevato livello di soddisfazione dei, accordi di partnership con i fornitori;
- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- ❑ **l'assistenza al cliente;**

(il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)

ACTION MEDICAL VIA ROMA, 457 90139 PALERMO	MANUALE DELLA QUALITÀ	Rev. 03
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Data 27/03/2018
		Pag. 2 di 2

- **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

OBIETTIVI SPECIFICI :

1. AUMENTARE IL FATTURATO;
2. RIDURRE I COSTI (INERENTI AI SERVIZI, ALLE MATERIE PRIME);
3. PESONALE SEMPRE PIU' QUALIFICATO PER LO SVOLGIMENTO DELLE MANSIONI INERENTI AL TIPO DI ATTIVITA'.